



EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ISSN 2549-4988 (p)

ISSN 2550-1267 (o)

ETIKA KERJA DAN KUALITAS LAYANAN ISLAM TERHADAP KINERJA PERBANKAN PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI PROVINSI LAMPUNG

Anna Thesya Saimona

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
annathesyasaimona@gmail.com

DOI: 10.14421/EkBis.2018.2.2.1131

ABSTRACT

Performance is the pulse of a company that must get attention in order to maintain the existence of the company in competing with other companies. This study aims to, (1) the effect of work ethics on banking performance, (2) the effect of the quality of Islamic services on banking performance, and (3) the effect of work ethics and quality of Islamic services at PT. Bank Syariah Mandiri Lampung Province. The approach used is descriptive quantitative. The sampling technique uses purposive sampling. The number of samples is 38 employees at 4 Bank Syariah Mandiri that is PT Bank Syariah Mandiri Kedaton Kota Bandar Lampung, PT Bank Syariah Mandiri Kalirejo, PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan PT Bank Syariah Mandiri Kota Metro. The results of the study is (1) the results of the t-test value on work ethics on banking performance has a sig value of $0.017 < 0.05$, then work ethics influences the performance at PT Bank Syariah Mandiri Lampung Province, (2) the results of the t-test value the quality of Islamic services on banking performance have a sig value of $0.028 < 0.05$ meaning that the quality of Islamic services affects the performance at PT Bank Syariah Mandiri Lampung Province, (3) The results of the F-test sig is $0.000 < 0.05$ so that based on the sig value of work ethics and service quality simultaneously influence the PT Bank Syariah Mandiri Lampung Province.

Keywords: *Work Ethics, Islamic Service Quality, Banking Performance*

ABSTRAK

Kinerja merupakan urat nadi sebuah perusahaan yang harus mendapatkan perhatian demi menjaga eksistensi dan ketahanan perusahaan dalam berdaya saing dengan perusahaan yang lainnya. Penelitian ini bertujuan mengungkapkan, (1) pengaruh etika kerja terhadap kinerja perbankan, (2) pengaruh kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan, dan (3) pengaruh etika kerja dan kualitas layanan Islam di PT. Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung. Pendekatan yang digunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel adalah 38 karyawan yang tersebar di 4 Bank Syariah Mandiri yakni PT Bank Syariah Mandiri Kedaton Kota Bandar Lampung, PT Bank Syariah Mandiri Kalirejo, PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan PT Bank

Syariah Mandiri Kota Metro. Hasil penelitian membuktikan (1) hasil nilai Uji t pada etika kerja terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,017 < 0,05$ maka etika kerja berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. (2) Hasil nilai Uji t pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,028 > 0,05$ artinya, kualitas layanan Islam berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. (3) Hasil sig uji F sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga berdasarkan nilai signifikansi etika kerja dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan di PT perbankan syariah mandiri Provinsi Lampung.

Kata Kunci: Etika kerja, Kualitas Layanan Islam, Kinerja Perbankan

PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memerlukan sumber daya untuk melakukan berbagai kegiatannya demi tercapainya tujuan. Salah satu sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia karena sumber daya manusia yang mengoperasikan sumber daya lainnya (Harmoko & Sunaryo, 2017). Kinerja merupakan urat nadi sebuah perusahaan yang harus mendapatkan perhatian khusus demi menjaga eksistensi dan ketahanan perusahaan dalam berdaya saing dengan perusahaan yang lainnya. Kualitas kinerja antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya tentu saja memiliki perbedaan, maka perlu dilakukan pengukuran atas kualitas kinerja tersebut. Dengan mengukur kinerja yang dimiliki oleh perusahaan maka dapat diketahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja yang ada pada perusahaan. Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan.

Etika kerja sangat bermanfaat dalam dunia pekerjaan, khususnya pada jasa pelayanan perbankan. Selain itu, etika kerja yang beranah pada Islam, mempunyai landasan Al-Quran dan As-Sunah sehingga etika kerja dan kualitas layanan dalam Islam yang mempunyai pedoman bertingkah laku, perkataan, dan menyelesaikan masalah yang terjadi. Oleh karena itu, pentingnya etika kerja Islam dapat mempengaruhi kinerja perbankan.

Tinggi rendahnya nilai kerja itu diperoleh seseorang tergantung dari tinggi rendahnya niat. Niat juga merupakan dorongan batin bagi seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu. Beberapa karyawan terkadang melupakan niat bekerja melayani nasabah. Oleh karena itu, etika kerja dalam islam harus lebih ditekankan dari sebelumnya. Ada beberapa lembaga layanan perbankan yang beretika hanya melakukan formalitas Standar Operasional Prosedural dalam kerja. Di dalam Etika kerja Islam, nilai suatu pekerjaan tergantung kepada niat pelakunya yang tergambar pada

firman Allah SWT agar kita tidak membatalkan sedekah (amal kebajikan) dan menyebut-nyebutnya sehingga mengakibatkan penerima merasa tersakiti hatinya.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَبْطُلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى كَالَّذِي يُنْفِقُ مَالَهُ رِئَاءَ النَّاسِ وَلَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ۚ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghilangkan (pahala) sedekahmu dengan menyebut-nyebutnya dan menyakiti (perasaan si penerima), seperti orang yang menafkahkan hartanya Karena riya kepada manusia dan dia tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian..." (Al-Baqarah: 264)

Bagaimana seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai SOP yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terpenuhi. Etika kerja dari karyawan dapat dilihat dari nilai kerja diperoleh seseorang tergantung dari tinggi rendahnya niat. Niat juga merupakan dorongan batin bagi seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu. Beberapa karyawan terkadang melupakan niat bekerja melayani nasabah. Oleh karena itu, etika kerja dalam islam harus lebih ditekankan dari sebelumnya. Ada beberapa lembaga layanan perbankan yang beretika hanya melakukan formalitas standar operasional prosedural dalam kerja.

Etika merupakan sistem hukum dan moralitas yang komprehensif dan meliputi seluruh wilayah kehidupan manusia. Etika kerja merupakan sistem yang mengatur pekerjaan yang sesuai dengan ajaran Islam berdasarkan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Penelitian yang dilakukan oleh Malik (2012) menemukan bahwa etika kerja merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kinerja.

Selanjutnya dalam memberikan layanan bisnis dalam Islam yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Kualitas layanan pada jasa lembaga keuangan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, jika kualitas layanan semakin baik akan sangat mempengaruhi loyalitas nasabah yang mempengaruhi baik buruknya kinerja perbankan. Adapun mengenai beberapa karyawan yang melupakan hal tersebut, sehingga para nasabah kurang puas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Pengaruh Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* di PT. Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung. Pemilihan Bank Syariah Mandiri, karena merupakan salah satu bank syariah terbesar dan terpercaya di era global saat ini. Selain itu Bank Syariah Mandiri juga memiliki reputasi yang baik sehingga banyak nasabah yang membuka tabungan di PT. Bank Syariah Mandiri, selain itu Bank Syariah Mandiri juga banyak mendapatkan penghargaan. Salah satu penghargaan yang di raih oleh Bank Syariah Mandiri adalah *Special Awards Service Excellence* di tahun 2018 dan banyak lagi penghargaan yang telah di capai lainnya.

LANDASAN TEORI

Etika Kerja dalam Ekonomi Islam

Islam dengan Al-Quran sebagai kitab sucinya merupakan agama yang memiliki ajaran yang bersifat universal, abadi, dan sesuai untuk segala zaman dan tempat. Islam juga adalah agama yang mengatur dan memberikan petunjuk dalam tatanan hidup manusia dengan sempurna, tidak terkecuali masalah-masalah bekerja yang erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi.

Ekonomi dalam ajaran Islam bagaimanapun pentingnya tidak lebih hanya merupakan satu bagian dari keseluruhan aspek kehidupan manusia, sekalipun memang diakui sebagai bagian pokok dan amat berpengaruh. Namun demikian, ekonomi bukan satu-satunya unsur yang ada dalam kehidupan manusia di dunia. Satu hal fundamental dalam ajaran Islam yang berbeda dengan ajaran lain adalah bahwa kegiatan ekonomi seperti juga kegiatan lainnya hanya sebagai sarana untuk mencapai kebahagiaan dan keselamatan di dunia dan akhirat dan eksistensi manusia akan memiliki makna jika keseluruhan aktivitas hidupnya didedikasikan kepada Allah SWT.

Rudito & Famiola (2007) menyatakan bahwa karyawan yang melakukan pekerjaan tersebut akan merasa bahwa pekerjaan yang dia lakukan berguna dan bermanfaat sehingga memotivasi mereka untuk bekerja lebih tinggi lagi untuk mencapai hasil yang maksimal. Etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu.

Secara lebih hakiki, bekerja bagi seorang muslim merupakan ibadah, bukti pengabdian dan rasa syukurnya untuk mengolah dan memenuhi panggilan Ilahi agar mampu menjadi yang terbaik karena mereka sadar bahwa

bumi diciptakan sebagai ujian bagi mereka yang memiliki etika kerja terbaik (Tasmara, 2002). Sebagaimana firman-Nya:

اعْمَلُوا آلَ دَاوُدَ شُكْرًا وَ قَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرُونَ

Artinya:

“ Bekerjalah hai keluarga (Raja dan Nabi) Daud sebagai ungkapan syukur (kepada Allah). Sayangnya sedikit sekali dari hamba-hamba Ku yang berterimakasih”. (Saba’: 13)

Etika kerja Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), tetapi dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram (Muhammad & Alimin, 2004). Selanjutnya Dewi & Bawono (2008) menjelaskan etika kerja Islami mengandung dua dimensi yaitu dimensi ukhrawi dan duniawi. Dalam dimensi ukhrawi, syariah menekankan pentingnya niat, yaitu semata-mata untuk mendapatkan keutamaan dari Tuhan. Bekerja yang didasarkan pada prinsip syariah, bukan saja menunjukkan fitrah seorang muslim melainkan sekaligus meninggikan martabatnya sebagai hamba Allah yang dapat dipercaya. Dalam dimensi duniawi, syariah mengajarkan konsep ihsan untuk selalu menyempurnakan pekerjaan dan itqon yang berarti proses belajar yang sangat bersungguh-sungguh, akurat dan sempurna.

Kualitas Layanan dalam Ekonomi Islam

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler & Armstrong, 2008). Berarti kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah. Pengertian kualitas menurut pandangan produsen dan nasabah, yaitu: pandangan produsen, kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk atribut-atribut kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Dari sudut pandang nasabah, kualitas adalah nilai (*value*), yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyediakan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar nasabah dalam menilai kualitas, yang meliputi perangkat keras yang berupa wujud fisik atau peralatan, pendukung produk atau jasa, dan kesan secara psikologis (Rangkuti, 2006).

Selain itu, Hoffman & Bateson (2001) menjelaskan kualitas pelayanan harus ditingkatkan dan dipertahankan, karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi

keseluruhan terhadap kinerja perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mempunyai mutu atau kualitas yang diperhatikan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan tidak dianjurkan sama sekali untuk mempersulit urusannya. Mempersulit urusan sangat dikecam dalam ajaran Islam, termasuk untuk hal yang bernilai ibadah atau kebaikan. Rasulullah SAW bahkan menegur Mu'adz karena membaca surat al-Quran terlalu panjang ketika menjadi imam sehingga memberatkan makmumnya (HR. Bukhari).

Kualitas Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, berikanlah kualitas yang terbaik untuk orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah: 267)

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006). Sedangkan kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2006) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah.

Kinerja Perbankan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan syarat-syarat pekerjaan yang ada. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dilakukan guna mencapai tujuan yang disebut dengan standar pekerjaan (Bangun, 2012). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sependapat dengan Hasibuan (2006) yang menyatakan bahwa “kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas yang dibebankan yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu". Sedangkan Jamari dalam Rivai (2009) mengatakan kinerja merupakan perwujudan wewenang, tugas dan tanggungjawab yang diterimanya untuk mencapai tujuan yang telah digariskan oleh organisasi.

Simamora (2004) menyatakan bahwa kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Wirawan (2009) menyatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan tertentu.

Sutono & Budiman (2009) menjelaskan bahwa kinerja menurut Islam tidak berbeda dengan kinerja menurut para ilmuwan adalah prestasi kerja artinya sesuatu yang didapat setelah melakukan suatu pekerjaan. Dalam arti sempitnya yaitu imbalan atau balasan dari suatu pekerjaan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini seperti firman Allah SWT.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى . وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى . ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءُ الْأَوْفَى

Artinya: "Dan bahwasanya manusia tidak akan memperoleh kecuali apa yang diusahakannya. Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkannya (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan dengan balasan yang paling sempurna". (An Najm: 39-41).

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup yang diberikan kepada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Lampung. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 38 karyawan di 4 Bank Syariah Mandiri yakni PT Bank Syariah Mandiri Kedaton Kota Bandar Lampung, PT Bank Syariah Mandiri Kalirejo, PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan PT Bank Syariah Mandiri Kota Metro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Perbankan di Provinsi Lampung

Etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu (Rudito & Famiola, 2007). Dalam bekerja yang terimplementasi dalam sikap dan perilaku kerja yaitu dapat membedakan mana baik dan buruk, bermanfaat dan tidak bermanfaat, etika kerja diharapkan dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan sikap yang positif maka akan mengantarkan seseorang mencapai kinerja terbaik. Dengan

meningkatnya kinerja pegawai dapat berpengaruh terhadap kinerja perbankan, sehingga mampu bersaing dengan layanan jasa lembaga keuangan lainnya.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari hasil uji t etika kerja terhadap kinerja karyawan perbankan adalah $t\text{-hitung } 2,503 > t\text{-tabel } 2,030$ dengan nilai signifikansi 0,017. Artinya, etika kerja berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Oleh karena itu, semakin baik etika kerja yang dimiliki oleh karyawan, akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan.

Hal ini didukung dari penelitian Amaliah dkk. (2013) yang menyatakan bahwa nilai agama Islam berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui implementasi etika kerja. Selain itu penelitian yang ditemukan oleh Fadlilah (2012) menjelaskan etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Akan tetapi, etika kerja bukan satu-satunya variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan perbankan. Variabel lain ini dapat berupa variabel yang berada dalam penelitian Jansen (2002) adalah nilai agama dan moral merupakan bagian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai selain etika kerja terdapat faktor lain dari insan itu sendiri, baik dari segi pendidikan, perserikatan kerja, peran organisasi, pengaruh pimpinan dan budaya. Artinya tidak hanya etika kerja saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai melainkan ada variabel lainnya yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Dampak dari adanya etika kerja adalah dapat menuntun manusia terutama yang beragama Islam dalam bekerja agar tidak terjerumus kepada kezoliman yang diciptakan oleh moral atau adap yang buruk yang mana akan merusak manusia itu sendiri atau yang ada disekitarnya yang akhirnya akan menuntun kejalan pintu neraka. Orang yang memandang pekerjaan merupakan sesuatu yang tidak bermakna maka tentu ia akan memberikan *performance* yang rendah dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja perbankan, pihak-pihak yang berkepentingan tidak hanya melihat dari aspek material semata tetapi juga harus mulai mempertimbangkan aspek moral dan spiritual yang diimplementasikan di etika kerja sebagai upaya untuk membangun pribadi karyawan yang berkarakter Islam.

Pengaruh Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan di Provinsi Lampung

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler & Armstrong, 2008). Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas layanan didefinisikan sebagai “sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan” (Bateson & Hoffman, 2001). Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki mutu atau kualitas yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada orang tidak dianjurkan sama sekali untuk mempersulit dalam pemberian pelayanan.

Kualitas pelayanan harus ditingkatkan dan dipertahankan, karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan (Bateson & Hoffman, 2001). Kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mempunyai mutu atau kualitas yang diperhatikan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan tidak dianjurkan sama sekali untuk mempersulit urusannya. Mempersulit urusan sangat dikecam dalam ajaran Islam, termasuk untuk hal yang bernilai ibadah atau kebaikan. Rasulullah SAW bahkan menegur Mu'adz karena membaca surat al-Quran terlalu panjang ketika menjadi imam sehingga memberatkan makmumnya (HR. Bukhari).

Mengenai penjelasan di atas, tentang kualitas pelayanan hal ini juga telah dijelaskan dalam syariat Islam yang mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas Supranto (2006) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kualitas Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, berikanlah kualitas yang terbaik untuk orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah: 267)

Perbankan merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengharuskan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan meningkatkan kualitas tentu saja akan memberi keuntungan pada Bank Syariah. Diantaranya adalah akan meningkatkan profitabilitas, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan kinerja bank (Astuti dkk., 2009).

Kualitas pelayanan juga telah dijelaskan dalam syariat Islam yang mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas Supranto (2006) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah “sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto (2006) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, hasil nilai Uji t pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan adalah t-hitung 2,298 > t-tabel 2,030 dengan nilai signifikansi 0,028. Artinya, kualitas layanan Islam berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Kualitas layanan Islam memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Diindikasikan semakin berkualitas layanan Islam maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai perbankan syariah di Provinsi Lampung. Maka hipotesa kedua dapat diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan di Provinsi Lampung.

Selain itu, kualitas layanan Islam yang baik akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji

pelanggan agar pihak yang dilayani merasa senang. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, oleh karena itu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perbankan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, hal ini dapat berpengaruh positif dalam menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja perbankan harus memperhatikan kualitas layanan Islam sebagai upaya untuk membangun kolega yang baik dengan pelanggan.

Pengaruh Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan di Provinsi Lampung dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*

Penilaian kinerja perusahaan yang semata-mata dari sisi keuangan akan dapat menyesatkan, karena kinerja keuangan yang baik saat ini dapat dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang. Pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup untuk mencerminkan kinerja perusahaan sesungguhnya (Istiqlal, 2009). Untuk mengatasi masalah tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja perusahaan berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja non keuangan, seperti etika kerja, kualitas layanan Islam, kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, dan sebagainya, maka diciptakanlah sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya mencakup keuangan saja melainkan non keuangan pula, yaitu konsep *balanced scorecard* (Sari & Arwinda, 2015).

Di dalam dunia perbankan syariah yang saat ini sedang berkembang pesat pertumbuhannya, pastinya banyak sekali pesaing yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan untuk dapat memajukan perusahaan tersebut, untuk itu harus ada strategi untuk bisa bertahan dan berdaya saing untuk memajukan perusahaan tersebut di dalam hal ini tentunya harus di mulai dari Internal Perusahaan itu sendiri dan kinerja para pegawai di dalamnya itu sendiri hal ini berkaitan erat dengan etika kerja dan pelayanan di dalamnya, sehingga dapat *influence* ke dalam pelayanan di dalam perusahaan tersebut kepada nasabah atau *customer*, sehingga dapat berdampak baik terhadap pertumbuhan dan perkembangan perusahaan atau lembaga keuangan syariah.

Faktor selain etika kerja dan kualitas layanan Islam menurut Wursanto (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut

kemampuan, kepribadian dan minat kerja, kemampuan merupakan kecakapan seseorang, seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi kinerja dalam berbagai cara. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap yang dipengaruhi oleh keturunan dan faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan. Sedangkan minat merupakan suatu valensi atau sikap. Menurut Hasibuan (2006) menjelaskan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut kemampuan, kepribadian dan minat kerja, kemampuan merupakan kecakapan seseorang, seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi kinerja dalam berbagai cara. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap yang dipengaruhi oleh keturunan dan faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan. Sedangkan minat merupakan suatu valensi atau sikap. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja, merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya. Tingkat motivasi pekerja motivasi adalah daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Berdasarkan nilai F hitung, maka nilai F hitung dalam penelitian ini adalah sebesar 20,689. Maka $20,689 >$ sehingga berdasarkan nilai F hitung etika kerja dan kualitas layanan Islam berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Begitu pula ditunjukkan dengan nilai signifikansi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000. Maka $0,000 < 0,005$ sehingga berdasarkan nilai signifikansi etika kerja dan kualitas layanan secara simultan terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung.

Kinerja dalam Islam bukanlah semata-mata hanya upaya yang dilakukan seseorang dalam mencapai tujuan perusahaan kemudian memperoleh imbalan, dengan apa yang telah dilakukan. Kinerja dalam Islam merupakan bentuk amalan yang dilakukan dengan unsur kebaikan dan keberkahan didalamnya semata-mata untuk mendapatkan ridho Allah SWT. Sebagaimana firman Allah SWT mengenai kinerja yang terkandung dalam surat Al-Jumu'ah ayat 10, yaitu:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: "Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung".

Hasil penelitian dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwasanya etika kerja dan kualitas layanan Islam secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan. Artinya etika kerja dan kualitas layanan Islam secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja pegawai perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung, serta pengaruh etika kerja dan kualitas layanan islam secara bersama-sama terhadap kinerja perbankan syariah ditunjukkan dengan koefisien determinan sebesar 0,542, yang berarti 54,2% nilai perbankan syariah ditentukan secara bersama-sama oleh etika kerja dan kualitas layanan islam dan kemudian sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja, merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya. Sebagai upaya untuk membangun pribadi karyawan yang berkarakter Islam. Dampak dari etika kerja dan kualitas layanan Islam jika sudah berjalan dengan baik maka hasilnya akan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja dan kualitas layanan Islam secara simultan terhadap kinerja Perbankan Syariah itu sendiri. Maka kesimpulan dari pembahasan di atas, yaitu terdapat pengaruh etika kerja dan kualitas layanan Islam secara simultan terhadap kinerja di PT Bank Syariah Mandiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan dan hasil analisis etika kerja Islam, kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan syariah mandiri provinsi Lampung pada uraian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut.

1. Hasil nilai Uji T pada etika kerja Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,017 < 0,05$, artinya etika kerja Islam memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Diindikasikan semakin seseorang memiliki etika kerja yang baik maka hasil kerja yang diperoleh perbankan syariah mandiri juga semakin baik.
2. Hasil nilai Uji T pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,028 > 0,05$ artinya kualitas layanan Islam memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Diindikasikan dengan meningkatnya kualitas layanan Islam maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai perbankan syariah di Provinsi Lampung.

3. Etika kerja Islam dan kualitas layanan Islam secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan. Artinya etika kerja Islam dan kualitas layanan Islam secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja pegawai perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. Serta pengaruh etika kerja dan kualitas layanan islam secara bersama-sama terhadap kinerja perbankan syariah ditunjukkan dengan koefisien determinan sebesar 0,542, yang berarti 54,2% nilai perbankan syariah ditentukan secara bersama-sama oleh etika kerja dan kualitas layanan islam dan kemudian sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, I., Julia, A., & Riani, W. (2013). Pengaruh Nilai Islam terhadap Kinerja Kerja. *MIMBAR*, Vol. 29, No. 2, hal. 165-174.
- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utami, D. E. (2009). Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, hal. 47-58.
- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Dewi, S. S. & Bawono I. R. (2008). Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan bagian Akuntansi Dalam Perubahan Organisasi: (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syari'ah di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas Jawa Tengah). *JAAI: Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, Vol. 12, No.1, hal. 65-78.
- Harmoko, H. & Sunaryo, H. (2017). Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Kutai Timur). *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen (e-JRM)*, Vol. 6, No. 5, hal. 118-132.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hoffman, D. & Bateson, J. E. G. (2001). *Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases. Second Edition*. South Western College Pub.
- Istiqlal, C. H. (2009). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode *Balanced Scorecard*. *La_Riba: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3 No. 2, hal. 167-180.
- Kementerian Agama RI. (2017). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: PT. Syamil Cipta Media.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1* Jakarta: Erlangga.

- Malik, F. (2012). *Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syari'ah Cabang Semarang*, Skripsi. UIN Walisongo.
- Muhammad & Alimin. (2004). *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisication: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. (2009). *Islamic Human Capital: dari Teori ke Praktik Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rudito, B. & Famiola, M. (2007). *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Masyarakat di Indonesia*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sari, M. & Arwinda, T. (2015). Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Jamsostek Cabang Belawan). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1, hal. 28-42.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinamo, J. H. (2002). *Etos Kerja: 21 Etos Kerja Profesional di Era Digital Global*. Jakarta: Institut Darma Mahardika.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah: untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutono & Budiman, F. A. (2009). Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang. *Analisis Manajemen*, Vol. 4 No. 1, hal. 11-28.
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wursanto. (2010). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.